

第6回 市バスの運行ミス等防止対策検討会 議事録

日 時 平成 29 年 3 月 22 日（水） 14 時 00 分～15 時 15 分

場 所 名古屋市役所 第 18 会議室（西庁舎 12 階）

出席者 【構成員】 寺田一薫氏（座長）、加藤博和氏（副座長）、大橋舜二氏、
岸田孝弥氏、小森紳司氏、中村嘉宏氏

【オブザーバー】 堀内哲郎中部運輸局自動車交通部長

【事務局】 二神交通局長、千田交通局次長、眞野安全監理部長、
林自動車部長、宗田自動車運転課長、早川主幹 他

【傍聴者】 なし

説明資料 【資料 1】平成 28 年度の取り組み状況

議事

【事務局】（資料説明）

【座長】

ただいまの説明について確認質問意見交換をしていく。発言のある方、質問はあるか。

【A構成員】

運行支援システムにかなり頼る形になってきている。

最近みていると、ダイヤ板をめくらない人が結構見受けられる。それはそれで良いか。

以前、運行支援システムがつくときに、そういうことになると思っていたし、ダイヤ板は左、停車の表示も左、そっちにそれがあって、右にこっちがあってとなると、散漫となるので、停車を通過してしまうということが起こりやすくなると、ますますこの運行支援システムに依拠するという形になってくる。そのひとつのかたちがダイヤ板をめくらないということになってくる。

めくってどうということではないと思うが、これをどう考えているのか。

【事務局】

ダイヤ板をめくらないという話、私としては非常にショックです。支援システムは名前のとおり支援をメインにしている。電子スターフとは違うという位置づけで導入をしている。機械なので壊れる場合もあり、壊れてブラックアウトしたら自分がどこへ行ったらよいかわからない、右に曲がったり左に曲がったりが分からない、ということでは困るので、あくまでダイヤ板が基本、ダイヤ板で確認して運行する、ただその中で注意力が他のところへいってしまったり、ということをや何とかフォローしようということなのでダイヤ板自体を見ないということは、本来のセイフティガードがなくなる、ということになるので、そういったことがあればしっかりと指導していきたい。基本的な手順をきっちりやった上でこれを使うというので、はじめて効果が出ると考えている。

【A構成員】

逆に運転士をみていると、支援システムに頼るという雰囲気を感じる。早発とかはとても便利なので、考えるとそうならざるを得ない。もしブラックアウトをしても、別にその時にダイヤ板があればそれを使えばよいのかなと思う。

【事務局】

運行中については、先ほどご覧いただいた早発防止機能、昔であればダイヤ板をみて時計を見て、頭で早いのか遅いのかを考えてということやっていたが、今は画面を見て、赤いのか黒いのかで感覚的にわかり、この信号にかかってもいいや、という心の余裕がうまれるなどの効果もあり、乗務員からは非常に好評。

そういった意味で頼ってもらうのは良いが、ダイヤ板はもういいということになると、これは本末転倒ということになるので、指摘いただいたので、しっかりと指導していきたいと思う。

【座長】

他には。

【B構成員】

この目的とはちょっと違うが、ある時にバス乗ったが、バス停に着くごとに早く時間に着いて早発しそうになるが、ところがその日風が強くて、ドアを開けっ放しにしておくわけにはいかないだろう、という運転士の判断だと思うが、閉めるとブザーが鳴る、各停留所全部鳴らし放しで走ったといったケースがあるが、そういったことはどうなのか。非常に機械に対して難しいと思うが、これから暑くなっていくとまた別の問題がでてくると思う。

【事務局】

導入時に、同じような議論があって、例えば台風の日、街の中に車がいないので早く走り過ぎてしまっただけで着いてしまった時にどうするか、音量を消せるような機能をつけたらどうか、という意見が実際現場からあった。

我々としては、元々入れる時に、機械に指示をされて運行しているということは、非常に乗務員のプライドを傷つける、という声もあり、それを入れてしまうと、最初から切っただけ、ということになりはしないかということで、まずは運用しながら考えることにした。

先生が言われたような、事案があることは承知しているが、全体としては非常に少ないケースであって、先ほど申し上げた通り、赤い表示が出ていれば、信号にわざとかかかっていくとか、ゆっくり次のバス停へ行けば時間の方が追いついてくる、という使い方もできている。赤い表示で、常に次のバス停まで行って止まってということは改めていく。

ゆっくりと走ることで、事故防止にも繋がるといった効果もあるので、そういった使い方を指導していきたい。

【座長】

他によろしいか。

【C構成員】

説明を聞いてきた中で、支援システムをバージョンアップしてさらに改良していく、という話だが、これはこれとして支援のあくまで手段であるということであった。

この機械以外の部分について、実際にヒューマンエラーの原点の話に戻るが、それは何か取組・対策はあるのか。

【事務局】

機械で減らせる部分は機械で減らす、その一方で、先ほど申し上げた通り、基本的にはハンドルを握っているドライバーが危険防止やミス防止をしていかなければいけないと思う。

我々が27年度以降、一生懸命取り組んできたことは、基本をきっちりとやる、ということであるが、やってくださいと言われただけでは、いわゆるやらされ感に繋がる。

乗務員に主体的に、ミスをなくすことや、安全について考えることをしてもらわなければならないということで、いろいろ業務連絡のために時間の制約もあるが、乗務員のグループワークを上期と下期に各1回、取り組んでいる。

こういうことがあった、こういう対策がとれないか、という意見を乗務員に話し合ってもらうことを通じて意識を上げていくこと、参画の意識を持ってもらう、というところを、人に対する対策としてやっていきたい。

もうひとつは、資料の中にもあったが、支援システムを入れても、ミスを何回も起こす人が依然としている。

そういった人と話をしていくと、能力の問題というよりは、実は家庭だとか、いろいろなことで問題を抱えており、運行中にどうしてもそういうことを考えてしまう、といったような背景のある人が少なからずいる、という状況も見えてきている。

現場では基本的に2回目までは指導してもらうが、3回目以降は本庁の自動車運転課で、一度話をいろいろ聞いて、現場での指導がどうだったかとか、何かあるか、とちょっと掘り下げて対処する、ということをやっている。

【C構成員】

3回目以上で、本庁で掘り下げるという話だが、現場でやるのと何か違いがあるのか。

【事務局】

いろいろ悩み事だとかは、親しい人の方が話しやすいというのがあるが、逆に知らない人だから話してくれるという部分もある。人によって違うわけだが、相手を変えてということである。乗務員は、ほとんど異動がない、又は非常に少ない。入った時からずっとその営業所で、私生活も非常にお互いによく知っているようなところがあり、逆にうまくいかない。そういったところで、逆に接点のない人間が、どうなのと聞くということである。

後は現場で指導いただくが、現場で指導してもうまくいかなかった、その指導の仕方が良くなかったということもあるので、どんな指導を受けたか、も含めて聞くことで、この人はこの部分が正しく理解できていなかった、という点も分かってくるので、教え方・指導の仕方だとかを、現場へもフィードバックできる、という利点がある。

【座長】

他にあるか。

【D構成員】

運行ミスに関してということでは、支援システム導入で改善をされて、サービスが良くなったということは間違いない。その他の事案として不適切事案があり、法令違反の防止をする、といった新しい取り組みをしていて、これらもうまくいっているようである。不適切事案が28年度で7件あった、件数はこれでよいが、これだけの件数があった時に、実際に事故と結びついたということがあったのか。事故報告のことが全然載っていないので気になった。

車内転倒防止を防ぐために、研修でブレーキを掛けたときに、車内に立てた棒が転倒しないように気を付けているわけだから、その効果があったのか、車内転倒事故があったのかどうかという報告が欲しい。

不適切事案になるような、免許証の不携帯とか、横断歩行者妨害があるのは気になるので、そういう事案がなくなるのは、他のこととリンクして事故等に結びつくという可能性が高いので、そういう点がどうなっているのかを報告の中に入れておいた方がよいと思います。

【事務局】

資料にある道路交通違反は、幸い事故に結びついていない。一方で、ミスをやったあとで、路線復帰をしなければならないという時に動転してしまい、本来であればバックしてはいけなのに慌ててバックして後ろの車にぶつけてしまったという事案がある。運行ミスを起こしたらすぐに営業所へ連絡する、ということをやっているが、動転してミスを重ねたしまった事案である。起こしたときに動転するというのは分からないことではないが、最初にまず営業所に必ず連絡をするというルールをきっちりとやって、現場の助役にも、連絡を受けたら、大丈夫だからと言って、まずは落ち着かせろということをやっているが、その問題は先生ご指摘のとおり、事故にというよりは、ミスをやった後でそういったことが起きる、ということはあるので、引き続き連絡をきっちりとって、対策をしていきたい。

【E構成員】

座長の質問とずれるかもしれないが、運行ミス等の防止マニュアル運転士編を作ったと思うが、以前いただいたものでは27年6月の日付のもので、運行支援システム導入前のマニュアルだが、別紙で何かマニュアルを作ったのか、それとも見直したのか。出た時に期日が入っていないとか、見直した期日をどうするのか、そのあたりの記載が必要と、以前の委員会で、委員からの助言があったと思うが、そのあたりの確認をお願いしたい。

【事務局】

運行支援システムの関係だが、乗務員への教育ということだと思うが、画像をご覧いただいたが、システム自体は非常に単純で、7桁のダイヤ番号を2回間違いなく入れれば、その日のダイヤが間違いなく入力されるということなので、取扱い説明書みたいなものは業務習得の中で配布している。

27年6月に作った運行ミス等の防止マニュアルは、その後の見直しはしていない。中を見ていただくと、例えば2ページなどはまだ26年の件数が載っている資料となっている。

支援システムとか今回新しく作った指導者編へ、盛り込んだ内容を反映させて、バージョンアップを図っていききたいと思っている。

【座長】

よろしいか。

【中部運輸局】

1点だけお伺いしたい。法令違反の防止の中に信号無視の防止があるが、要注意地点の情報共有というのがある。信号無視の起きやすい地点をリストアップと書かれている。信号無視の起きやすい地点というのは本当にあり得るのか。例えばバスにしても自家用にしても、地点によって信号無視が起きてしまうのか。例えばあるとすれば、他に原因があって、信号無視が起きてしまう、ヒヤリハットとは違う視点だと思うが、もし信号無視が起きやすい地点というのがあるとすれば、どういう地点で、どのくらいあって、どういう対策をするのか。教えてほしい。

【事務局】

ここで想定している信号無視の起きやすい地点は、例えば坂道の下に信号がある。坂道なのでどうしてもスピードが出やすくなる。実際に過去に合った事例としては、そういうところで信号無視が起きた。入ったばかりの乗務員だが、手前にブレーキランプがついた車が止まっており、それに気をとられたことも要因だが、赤信号で進行してしまった。営業所へ帰って「あそこでやってしまった」と営業所で話していたら、「あそこは警察がいつも張っている場所だ」と

言われた。張っている場所というのは、バスに限らず一般車でも信号無視をする場所ということで、他の乗務員は発生しやすい場所として認識していた。そういう情報が共有されていないということがあった。

バス停は、交差点の手前に作るとブラインドになるので、警察の指導により交差点を超えた先に作る、というのが基本ルールである。大きい交差点で信号を見落とすということはほぼないが、小さい交差点・押しボタン式の信号は、どうしても乗務員の心理として、その先のバス停にお客さん・車いすの方がいると、次のことを考え始めて、信号への注意力が低下しがちになる場合がある、ということが最近分かってきた。そういうことは乗務員自身も気が付いていない。そういうところがあれば、ピックアップして注意喚起したほうが良いのでは、現場でピックアップして情報共有していこう、そういう取り組みである。

【中部運輸局】

信号改良をすべきという感じがしたので質問した。

【事務局】

以前に右折の信号で、朝のラッシュで、バスが2台、3台、前のバスに連なって、実際には、矢印が消えた後に曲がっている、という指摘があった。所轄の警察に、矢印を長くできないか、対向の信号を早く切るとはできないか、ということを相談し、これまでに3・4件対応してもらっている。

乗務員からは、適法に走れるよう営業所や本庁が話をして改善してくれた、ということは非常に反響としては大きかった。そういった情報がもっと上がってくればと思う。警察での対応はなかなか難しいが、状況によっては聞いていただけることもあることから、引き続きやっていきたいと考えている。

【B構成員】

10系統程度乗ってみた。早川主幹へは申し上げたが、問題だと思ったのは、基幹1号、牛巻から鶴舞公園前まで、バス停が側溝の上に近づいている。バス停に近づくと側溝の上を走る形になる。あの側溝が壊れやしないか、壊れたらどうなるのか。心配になった。

終点まで乗ってみたが、降車口の扉がずっとガタガタいっている。料金箱もガタガタいっている。なぜか。乗っているお客さんも気にしている人がいた、何だろうなど。バスの中の問題は、日常点検などでチェックできるはず。

バス停の問題は路線調査時にできるはず、何か早く解決しないと事故に結びついてくるのではないかと、念のため。

【事務局】

ありがとうございました。基幹バスの状況は一度見てみる。

【座長】

私も4系統乗ってきたところ。良くできていた事からいくと、減ったのはダイヤ誤り、行先表示誤り。これはシステムが功を奏したと思う。一方でこの会議が発足した当時から問題としていた路線誤りについては減っていない。何かの効果と何かの効果がキャンセルアウトされて、結果として変わらない、そのように考える必要があるのではと思った。

早発気味になる運転士と、逆に引っ張る運転士がいて、そのへんが問題だと思うが、赤表示が出たらゆっくり走ることに統一するし、結果的に等時間運転になるのであれば、大変良いので

はないかと思った。

その一方で、気になることを言うと、「右」「左」の音声はちょっとうるさい。音量を絞っている運転士もいて、音を含めていろんなことに気を配らなければいけない瞬間に、どうなのかなという感じが多少した。いろんな方面から考えていただくことが必要。一方で電波の受信環境の良い名古屋だからかもしれないが、交差点位置の反映を、GPSで良くそこまでできたな、東京では無理だろうなと感じた。

あと40km/hでの交差点手前進入のことのだが、全市40km/hというところもあるので、名古屋の特殊性かもしれないが、40km/hにすると減速しなくても良い場合もたくさんあるのでは。減速してアクセルから足を放すわけだから、逆にその前がスピード超過なのか、と少し疑問を持った。

右・左などだが、巡回バスのようなケースでも同じことをやるべきなのか。2分間連続の音声指示は対象箇所を絞っていると思うが、そのあたりの工夫があるのか、ないのか。

それから、目標管理でいうと、前々年比を問題にしている。26年に対して28年。来年だと27年に比べて29年はどうかとなる。普通はないことなので、どういう形にしる直近との比較で目標管理にできないのかな、と思った。

【事務局】

順不同で答える。

今回の資料を26・28年度前々年度比で示したのは、対策をまとめていただいて、実施する前後の比較を見せていくため26年度比較としている。局内的な色々な管理では前年度との関係としている。

右折レーンに入ったら鳴動がどうなるかということだが、この新しいシステムは、最大2分間鳴動するが、例えば右折レーンのようなところに入り、車速が0のときに画面にタッチすると、キャンセルすることができるようにしている。走りながら押すと危ないので、車速があるときに触っても音は消えない。名古屋の場合、右折車線のある広い道路が多いので、右折車線に入るケースも多い。そこにいけば、さすがにそこから直進をしたり左折をしたりすることは想像できないので、そういう機能を付けている。

40km/hの関係ですが、名古屋市内は、かなりの道路が60km/h規制。バスで60km/hを出すということは減多にないが、周りの車との関係で50km/hくらいでということ結構ある。この建物の前の道路にしてもそうだが。その状態で交差点に接近をすると、もう止まれないということになるので、40km/hまで下げて近づくようにしている。

路線誤りが減ってない理由はなかなか難しいが、実際起こした人に聞くと、思い込みがほとんどである。路線誤り自体は減っていないが、このシステムが入ったことで、昔は路線誤りをしそのまま終点まで走り切ってしまう事案が結構あった。お客様からあのバス来ない、ということで調べてみたら、全然違うところへ行っていた、というのがあった。システムが入ってからは、ほぼ100%、間違えた瞬間に乗務員から連絡がくるようになった。すぐに営業所に連絡が入り、営業所から指示ができるようになり、ミス自体は減っていないが、お客様に迷惑をかける度合いというのは減ってきている、という効果もあると考えている。

先ほどダイヤ板を見ていなかったという指摘があったが、きっちりダイヤ板を見ることが基本で、その上でこのシステムを使う、ということでこれを何とか減らしていきたいと思う。基本のところ、ダイヤ板をしっかり見る、自分の行先はどこか、経路がどこか、分からなくなった

らバス停に止まって見ればよいだろう、ということなので、そこらへんもしっかりと基本を身につけてもらう事が大切と考えている。

【座長】

右回りや左回りが多い巡回バスのケースでは、システムの扱いはどうか。瑞穂巡回とか。

【事務局】

巡回バスでも、全ての交差点を右に曲がる訳ではなく、右に曲がったり・左に曲がったりがある。加藤先生が一番ご存じだと思うが、非常に長い路線で複雑なため、こういうものがあつたほうが、間違いは少なくなると思っている。

【A構成員】

繰返しになるが、ダイヤ板を見る人・見ない人がいる。停止の方も、ピンクで出てくるとすれば、ますます右の方を見て、左の方は見ない。私はいざという時の、装置が壊れた時のものとして割り切れればよいのではという気がする。そうでないと、とても両方、左のそれもめくって見て、右を見てというのは。

それでいいのではないかなと思う。

確認だが、左に曲がらなければいけないのに、真っ直ぐ行ってしまった時に、画面はどのようになるのか。

【事務局】

画面自体は変わらない。GPSのエリアから出ると通常の画面に戻ってしまうというだけ。コースからは外れました、という機能はない。

【A構成員】

そうすると、どうして気づくのか、ということになるが。

【事務局】

乗務員は、直前まで分かっている人が多い。間違いをやった瞬間に気が付くというのが増えてきている。装置を見ていなくて間違えたというのももちろんあるが、見ていて分かっていたのにこっちへ来てしまった、というのもありある。

「あ、しまった」と渡った瞬間に思うだとか、交差点に頭を突っ込んだところで「あっ、違った」と気付くケースが増えてきている。何らかの意味で情報は入っているが、そこで他に注意を取られたりだとか、前の路線とイメージで、そちらに行ってしまったとか、そこらへんをどう対策していくかを、これからさらに考えていかなければいけない。

【A構成員】

以前は、間違っただけで終点まで行ってしまうという人が多かったということだが、多分気づくのはアナウンスなのでは。間違えたとは出ないが、「次はどこです」のアナウンスで、あれ違う方へ行ってしまった、それを注視するからか。そう意味では、効果があるのでは。

【事務局】

ダイヤ一括登録機能で、行先が正しく入るようになった。昔は行先表示や案内放送の入れ間違えがあつて、間違えた路線でも放送とは合っている、時刻表とはあっていない、ということだと思う。行先表示がきっちり入ると、放送は正しく放送されるため、より気が付きやすい。

【A構成員】

一括で入るようになったことが大きいと。

路線誤りをするところは、以前は、どんどん交番の中で系統が変わっていくとか、違う系統を

組ましてしまっている場合も多いだろうし、地域巡回ではないが左右にやたら曲がる経路だとか、似たような雰囲気の交差点で、とかがあるのかと考えていたが、今その傾向は出てきているのか。この系統だと間違いやすいとか。以前だと、例えば緑営業所が多い、とかそういう話をしていたと思うが。あちらの方だと、似たような景色が多いからだとか、そういうことを言っていたと思うが、今、そのような傾向は出てきているのか。

【事務局】

以前に、緑区の方で多かったところは、今はほとんどない。おそらくシステムがきちんと入っていて、乗務員自身もそこが間違いやすいところだとこれまでも学習していて、そういうところでは起きていないが、やはり路線を変えたところでは起きる傾向がある。以前と同じ路線だと思い込む、そういったところで起きやすい。後は複数の路線が、違う曲がり方をする、というところ。前と混同してしまって、一回前と同じ方向へ行ってしまう、ここらへんは、路線そのものの作り方が名古屋市特有のものがあって、難しいところがある。路線が変わって、間違いやすい、当然注意しなければいけないところであって、当初はなかなか起きない。変わったばかりだとみんなそう思っているから。暫くたって、慣れたところに、そこで間違えてしまう、という傾向がある。ある程度長い間注意喚起をしないと、かえって間違いが起きやすい。

【A構成員】

悩ましい。進路指示のとおりには角曲がっていけば間違えないかもしれない。本当にそれで良いのかというのを思う。ここは何系統だから左に曲がれ、と言った方が良いのかもしれないとか。今は一括で入力されるので、今自分が走っているのが何系統なのかというのが、実は希薄になる恐れがあるのでは。どんどんこれに頼ることになるが、思い込みで、本来左に行くはずのところ、系統を勘違いして、真っ直ぐ行ってしまう、そういうことが出てくるのではとしたりもした。何かを楽にすると、そこでダイヤ板の話ではないが、守る役割を果たしていたものが希薄になって、新しい落とし穴ができるということで、いたちごっこになるのかもしれない。人によっては、どれが間違いにくいかは、ツボも違って来るかもしれないので、そこを運転士に考えてもらって、型はあるだろうが、自分が一番間違えにくいのはどういう方法か、ということを考えてやってもらうのが大事。

【事務局】

間違えない乗務員は、話を聞くと、大体曲がるところの目印を3つ以上持っている。夜でもわかる目印を自分の中に持っていて、その目印を見て、これはこちら、あれはあっちということをやっている。そういうノウハウがもっと広められると良いのだが。そこら辺を広めようということで、グループワークで、俺はこうやっているぞ、ということ互いに話合ってもらっている。マニュアルの中にもそういうノウハウが入れてある。新人は路線などをギリギリで覚えてやっていると、ミスが起こりやすい。そこら辺のノウハウを機械では取り込めないので、教育の中でしっかり時間をかけてやっていくことだと思う。

【座長】

バス停通過だが、路線誤りよりもヒューマンファクターが強く影響するような気がする。降車させずに通り過ぎただけを考えると、ヒューマンファクターの要素が強いような気がするが、基本的にはバス停の手前で「お降りの方はいらっしゃいませんか」と肉声でやって、「いらっしゃらなければ通過します」、と何十メートルか手前で判断して行くと思うが、それ以外に案内放送とか、お客様とのコミュニケーションの要素はいかがか。

【事務局】

まさしく先生が言われた通りで、バス停は基本的には通過してはいけない、というのがうちのルール。バス停は基本的には止まらなければいけない。ただ明らかにお客様がいない場合は、徐行して、かつ「お降りの方はいませんか」と確認した上で、通過しても良いですよ、というのがルールである。

バス停通過した事案を見てみると、残念ながら、遠くからいないと、そもそもこのスピードで止まれるのか、といったスピードでバス停を通過していく、だとか、車内のお客様への声掛けをしていない、ということがある。まさしくバス停通過のところはヒューマンファクター、自動的に止めるわけにはいかない。ヒューマンファクターなので、基本的な動作・手順をきっちりやってもらう。バス停の近くに来たら徐行、もしかしたら、お客様が走ってこられるかもしれないので、いつもでも止まれるくらいの徐行で、仮にいないと思っても徐行。中の人にも「よろしいですか」と聞いてもらう。先生が言われた通りです。

【座長】

マイクは比較的使わないほうですよ、名古屋市は。人に依るのか。個性を優先しているのか。

【事務局】

以前に比べれば、だいぶしゃべるようになった。私が入ったのは20年・30年前だが、20年・30年前は市バスの乗務員はほとんどしゃべらないイメージで、怖い人が運転している、とよく言われたが、最近の人は、若い人中心に、しゃべることに抵抗がない、接客業をやられてバスの乗務員に来られる人も増えている。お客様とのコミュニケーションは、以前に比べると、とられるようになってきたが、ベテラン乗務員の一部、ツーマンの時代に入った乗務員は、車掌がしゃべってくれていた、といった要因もあったようだ。

【A構成員】

早発は、マイナス何分まで表示しているのは良いが、遅れているのを表示すると、どうしても停留所を通過するのを早くしようとするなど、信号を無視もそうだが、遅れは表示しているか。しなくても良いのでは。

【事務局】

遅れの方はプラスで表示している。名古屋のお客様が、特有かもしれないが、かなりシビア。2、3分遅れると、時計見ながら乗って来られる。お客様から頂く苦情で、「遅れるのは仕方がないが、一言「お待たせしました」と言ってくれるかどうか」、というご意見は結構ある。我々は事故防止の観点から「回復運転は絶対しないように」と言っている。遅れても戻そうと思っ
てはいけない。それをやり始めたら、信号を行ってしまえ、ということになる。回復運転はしようと思わなくて良い。そのかわり遅れた時は、きちんとお客様に「こういう理由で遅れている」や、「ご迷惑をおかけしています」と一声かけるよう、指導しているが、それが100%できているかどうか、ということだと思う。

【A構成員】

回復運転していけないのであれば、プラスいくつという表示はなくても良いのでは。あえて言えば、「このバス現在何分で遅れて運行しています、どうも申し訳ございません。」というのに使うのであれば。それを励行している事業者もいる。名古屋の市バスはほとんどしている人はいない。あえて考えると、回復運転しなければいけないという強迫観念にかられるのでは、プラス10などと出ていると、それが実は通過に繋がる、ということはないのか。

【事務局】

あまりプラスの表示について乗務員から意見を聞かないが、確かにプラスの30と出ていれば、気が気でない、というはあるかもしれない。何かの機会に聞いてみる。

【A構成員】

マイナスは意味があると思うが、早発の方は。遅れているのであればしょうがない、と思う。信号無視、通過に関係しているか、知りたかった。

【座長】

大体全般について、ご質問、ご意見をいただいた。よろしいか。

【C構成員】

バス停通過の話で、マニュアルでは原則止まれとしているが、例えば一定期間、全バス停、止まったらいいのでは？

【事務局】

全停に止まれば、バス停通過がなくなるのは、そのとおりだと思う。その一方で、乗っているお客様にすれば、発着が増える分、遅れの問題もある。バスで事故が多いのは、止まって出るときが多い。立っているお客様や、高齢者のお客様もたくさん乗られている。発着回数を増やすのは、事故の増加に直結すると思う。市内を走っている一般車は、前にバスがいたら基本的には抜きたい、と思っている。何とかバスがバス停に止まって出る前に抜きたい。皆がそう思っているので、バスが出る時はかなり危ない。バス停通過をなくすことだけに着目すれば良いと思うが、全体として、安全だとかを当然考えなければいけないので、都市の中で実施するのは、なかなか難しいのでは、と思う。

【A構成員】

名古屋の市バスの運転士の中には、全部止まって扉を開けて、一瞬で開けて閉めて、という方がかなりいる。それならば、そうすればよいとも思う。どこもかしこもそうする人と、全然そうでない人がいる、というのは、運転士の好みの差でやってよいかどうかと思う。多分全部開けてという人は、絶対に、自分としては通過、不通過を起こさない、早発を防ぐ方法と考えていると思う。通過した時に、ボタンを押さなければ、早発かどうかは分からない。ボタンを押さなければ次の停留所にならない。この装置で早発を防ごうと思えば、停車していかなければならない。本当にそうしている人は結構多い。

一方で私も名古屋の人間だから良くわかるが、そもそも左車線に入って、そこ自体に路上駐車あるだとか、いきなり左に曲がる車がいる、タクシーがどうだとか、色々なことがある中で、なるべく普通に走れば通過できる、しかも既に何分も遅れている、ということであれば通過したい。そういう時に限ってお客様がいなくて、ああ通過してしまった、ということになる。どっちをとるかということだが、そのときにいろいろな運転士がいるのは、どうなのか、と思う。特にそのあたりは指導されているのか。扉を開けて閉める、そこまで指導しているのか。

【事務局】

そこまでは。おそらくその乗務員は、バス停通過を起こさないようにしようとしているのはもちろんだが、そういう疑念をいただかせないようにしているのではないか、と思う。何時何分どのバス停で扉開けたなど、扉を開けたかどうかは、全部データで記録として残る。色々なご意見をいただく中には、早発しただとかがあるが、いただいたご意見は分かる限り全部調べる。

乗務員が誰なのか、本当に止まったかなど、全部調べる。

調べるとそのような事実はなかった、ということも相当数あり、ギリギリで乗れなかった方だ
と思う。調べてみると遅れて走っている、ということもあり、多分そういう苦情をもらうのが
嫌だ、という乗務員が、扉まで開けて、絶対止まっていた、という証拠を残そうとしているの
かという気がする。私としては、お客様の事というよりは、自分の事を考えてやっている気が
するので、若干やりすぎで、サービス業としてはいかなものかな、と思う。

【座長】

似たようなアドバイスとして、川崎市交通局のケースだと、早発防止やバス停通過対策ではな
いが、4割か5割の路線が川崎駅から出ている。下りが別れる一方で、分かれながらミスして
しまうということなので、路線分岐交差点の手前の指定停留所は全部止まりなさい、というこ
とを指定した。ただ対策委員会の心理学専門の委員は、ドライバーが直接の意味を理解しにく
いことをすることはやめろ、と言われていたが。

したがって、全車停車指定停留所はやみくもに指定せず20か30のバス停だけを指定して、
それを随時変えるぐらいしか難しいのではと思う。そういうことはできなくはないが。

あとはよろしいですか。それでは、事務局に進行をお返しします。